

デジタル技術を活用した効率的・効果的な住民基本台帳事務などのあり方に関するワーキンググループ（第2回）



鹿児島県大島郡

瀬戸内町

資料 3



【人口】 (R7.3月末現在)

総人口	:	7, 971名
本島側	:	6, 896名
加計呂麻島	:	957名
請島	:	71名
与路島	:	47名

【面積】

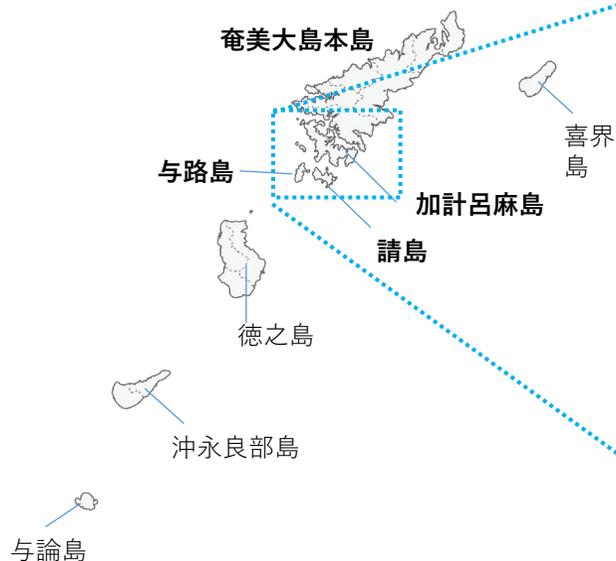
総面積	:	239.65km ²
本島側	:	139.57km ²
加計呂麻島	:	77.39km ²
請島	:	13.34km ²
与路島	:	9.35km ²



〈瀬戸内町について〉

瀬戸内町は、奄美大島本島と大島海峡を挟んで、加計呂麻島、請島、与路島の有人3島を含めた広大な面積をもつ。ひとつの町内に海峡を有する、日本で唯一の自治体。

昭和31年に古仁屋町、西方村、実久村、鎮西村の4町村の合併により誕生して以降、豊かな海洋資源を活用した水産業や、地域特性に合わせた農林業により発展を遂げてきた。



目次

1. 住民票の写しの交付等の住民基本台帳事務に係る負担軽減方策

- ①コンビニ交付による効果
- ②コンビニ交付の利用率向上に向けた本町の取組やその効果
- ③コンビニ交付の更なる「利用率・利便性の向上」についての考え

2. マイナンバーカード交付関連事務に係る負担軽減方策

- (1) 交付関連事務の全体フローのうち、特に業務負担の大きい作業について
- (2) 転入・転居届のオンライン化等について

3. 住民基本台帳等関連システムの管理運用に係る負担軽減方策

1. 住民票の写しの交付等の住民基本台帳事務に係る負担軽減方策

①コンビニ交付による効果

ア. 利用交付状況の推移（R5.2月～運用開始）

年度	交付全体(件) (窓口・郵送含む)	交付実績 (件)	月平均 (件)	利用率 (%)
令和4年度	948	57	28.50	6.01
令和5年度	4,992	453	37.75	9.07
令和6年度	3,983	463	38.50	11.62

1. 住民票の写しの交付等の住民基本台帳事務に係る負担軽減方策

①コンビニ交付による効果

イ. 事務負担の軽減効果

- 463件×351秒(R6.4月の住民票交付事務測定値) = **45時間の業務量削減効果**
- 1時間あたり2,662円(共済費含)×45時間 = **120千円の人件費削減効果**
- 交付ミスや入力ミスなどの**人的エラーの削減** (是正対応時間の削減)

ウ. 課題について

●デジタル活用への抵抗感の緩和対策

- デジタルデバイスの使用方法や手続きの仕方がわからない。
- 便利なのは理解できるが、**デジタルアレルギー**がある。
- **コンビニの店員に相談しにくい。役場の窓口が安心。**

●コンビニ交付利用への導線構築

●参考：ランニングコスト 1,482千円/年間

- TKC証明サーバの利用料 792千円
- J-LIS負担金 690千円

※その他、コンビニ事業者に対し、117円/1件の手数料発生

瀬戸内町ヒアリング

1. 住民票の写しの交付等の住民基本台帳事務に係る負担軽減方策

②コンビニ交付の利用率向上に向けた本町の取組やその効果

●瀬戸内町の取組

- 役場に、コンビニ交付と同操作の**証明証交付申請システム**を導入。(スライド7に参考資料あり。)
- 役場利用者の導線把握や、各種手続きにおける各行程で直面する問題点の洗い出しなどを目的として、**カスタマージャーニー調査分析**の実施 (スライド8～9に参考資料あり。)

●その効果

- 職員の**事務負担の軽減**。住民の**利便性向上**。人的**ミスの低下**など。
- 役場でシステム操作を体験することで、利便性に気づき、**コンビニ交付への導線構築**に繋がる。
- **デジタルフェア**や「**優しいスマホ教室**」など、システムへの**抵抗感を緩和させる取組**を継続実施し、**“住民、行政一体となったデジタル活用推進”**を図る。

※改革前後①（町民生活課窓口）

かんたん窓口システムの導入

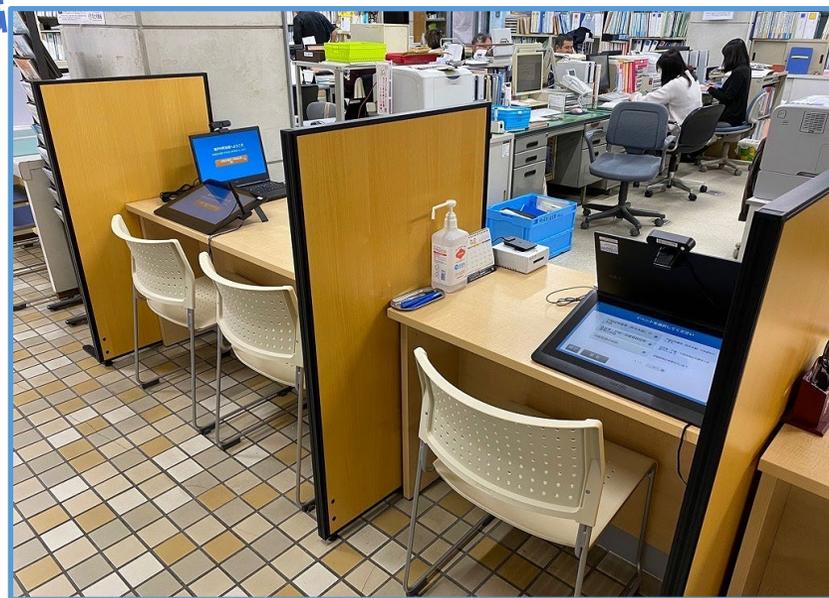


①
窓口カウンターの整備



②
市民サービスセンターへ移行

③
市民サービスセンターへ移行



■カスタマージャーニーマップ1_本島側在住者



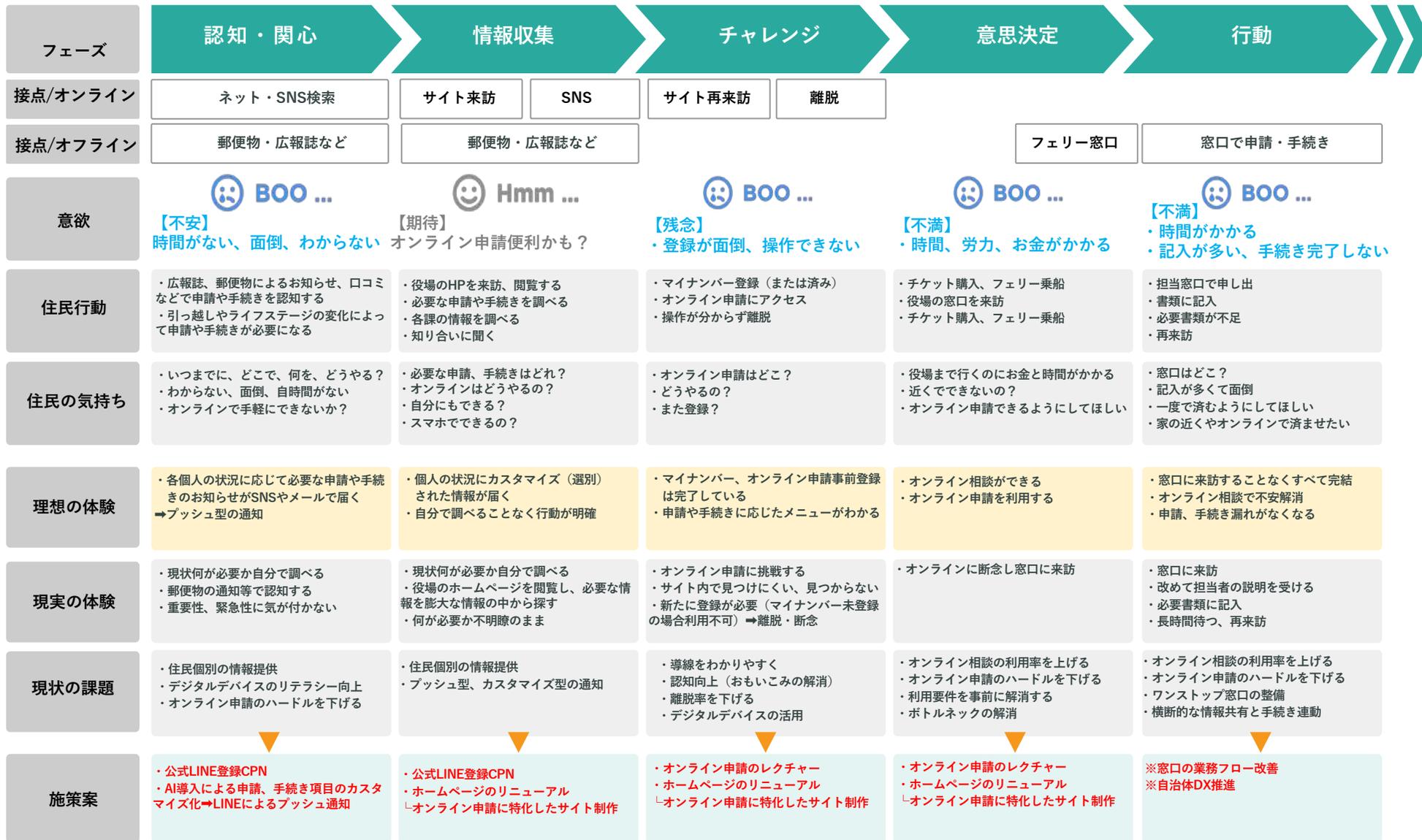
住民体験パート

アクションパート

■カスタマージャーニーマップ②_離島（加計呂麻島・請島・与路島）在住者

住民体験パート

アクションパート



1. 住民票の写しの交付等の住民基本台帳事務に係る負担軽減方策

③コンビニ交付の更なる「利用率・利便性の向上」についての考え

- 転出後に前住所地の**税関連の証明書**が取得できるようにならないか？
- 全国的に、CMやテレビ、また**YouTube**での**広告動画**などの媒体活用

2. マイナンバーカード交付関連事務に係る負担軽減方策

(1) 交付関連事務の全体フローのうち、特に業務負担の大きい作業について

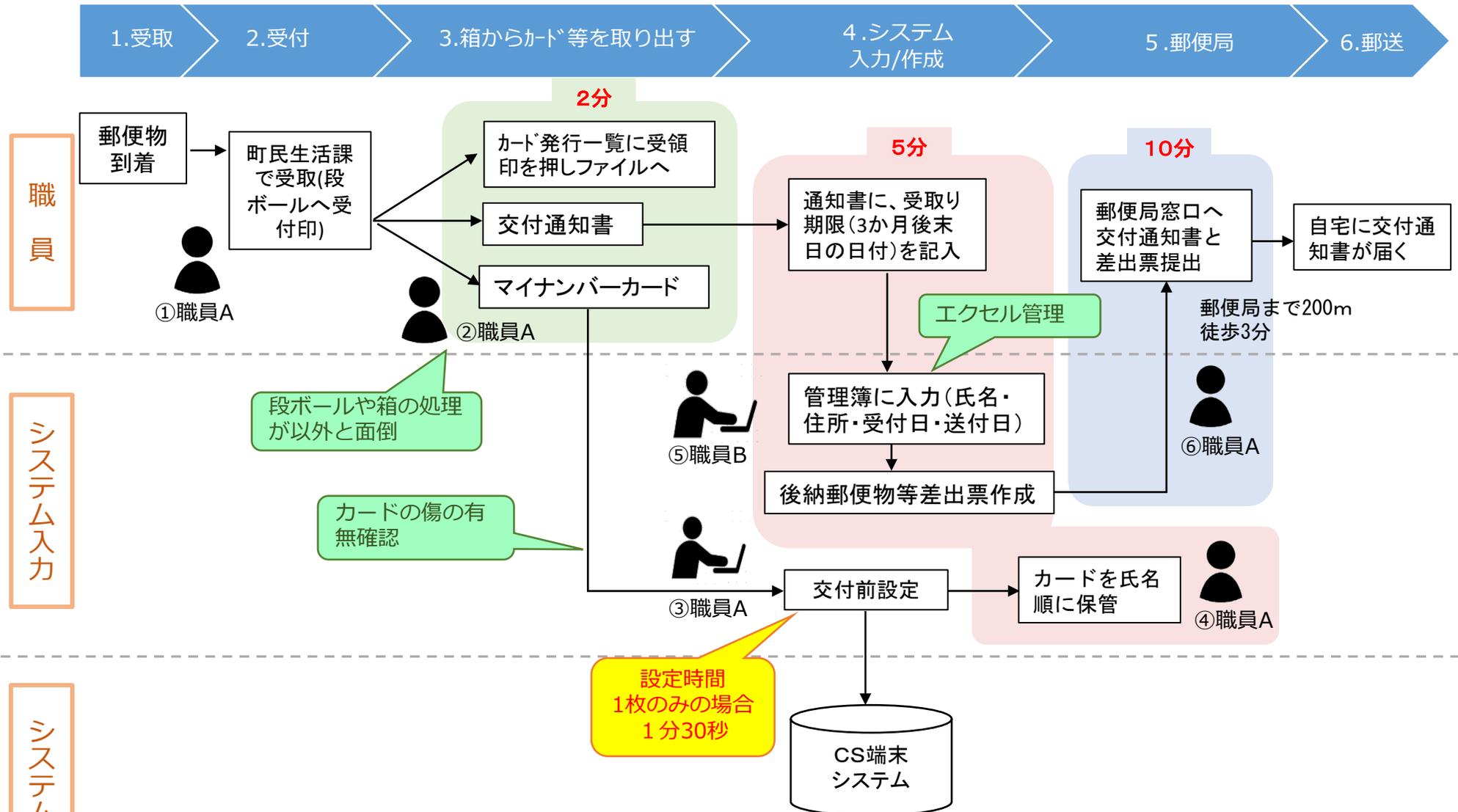
①瀬戸内町での業務負担の大きい作業

- 本人確認作業
- 暗証番号の記入（利用者自身で暗証番号を決めてからの来庁でないことが多く、窓口で思考する時間がある。）
- 管理簿（エクセル形式）への入力
- 交付前設定（件数多くなると時間がかかる。）
- 新規より、更新交付の方が時間がかかる場合あり。（暗証番号の初期化など）

瀬戸内町ヒアリング

②-1.マイナンバーカード交付関連事務の全体フローについて（**交付前作業**）

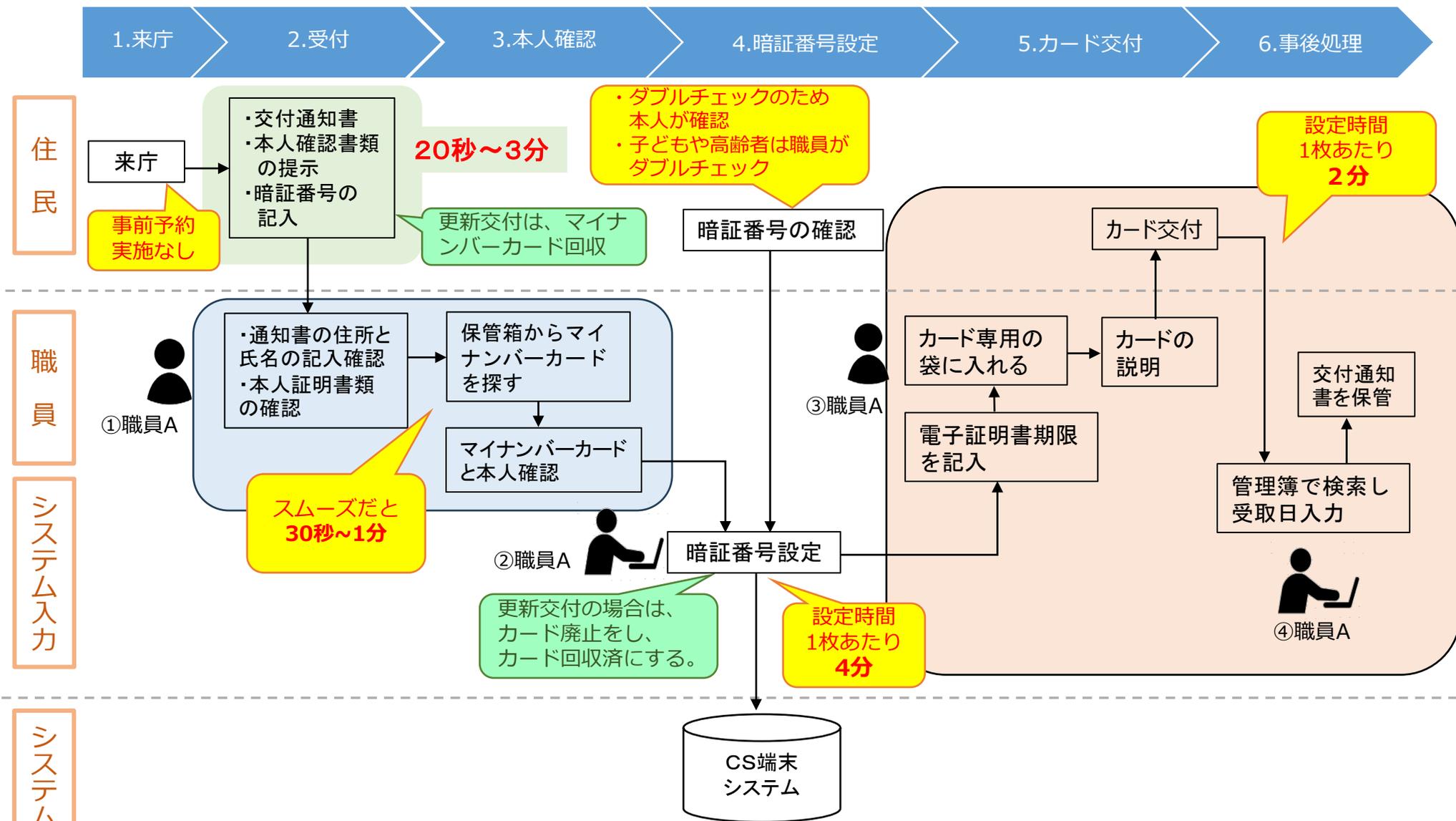
※全体で約20分の業務量/1枚



瀬戸内町ヒアリング

②-2.全体フローについて (交付作業)

※全体で約10分の業務量/1枚



2. マイナンバーカード交付関連事務に係る負担軽減方策

(1) 交付関連事務の全体フローのうち、特に業務負担の大きい作業について

③負担の大きい作業

●課題

暗証番号を決めて来られないため、悩んだり時間がかかる。また、説明にも時間が必要。

●改善要望など

利用者証明用電子証明書・住民基本台帳用・券面事項入力補助用は、ほぼ全員が4桁の暗証番号を同じにしているため、分ける必要がないと感じる。

④「交付前設定」の具体的な作業内容および課題

●作業内容

ア.箱からの取出→交付前設定→カード保管→交付通知準備→管理簿入力→差出票作成
→郵便局へ提出

イ.交付前設定は、繁忙時期は時間外に設定している。

●負担・課題感

ウ.箱の処分、ゴミが増。

エ.ＣＳ端末は2台あるが、繁忙時期や月・金は、特例転入の転出証明書出力、転入や転居に伴う券面事項変更と署名用電子証明更新、マイナンバーの交付・更新で勤務時間内に設定困難である。→時間外が増（窓口のお客さんを優先している。）

2. マイナンバーカード交付関連事務に係る負担軽減方策

(1) 交付関連事務の全体フローのうち、特に業務負担の大きい作業について

⑤ 転入手続等に付随して行われることが多いマイナンバーカード関係の届出事務について

● 課題

前住所地で、ワンストップ手続きを行った方が、本町で転入手続きをする場合に、引っ越し等でカードを紛失するなどして手元にないことがある。その場合、郵送で紙の転出証明書を提出してもらう必要が生じ、事務負担となっている。（前住所地自治体に本人が「転出証明書」を請求する必要がある。その説明にも時間を要する。）

● 改善要望など

前住所地から送られる転出証明のデータを転入地で出力することで転出証明書とし、郵送請求を不要とできないか？（その際の本人確認は、免許証などで行う。）

● 現状（参考）

— 現在は、マイナンバーカードを紛失しそうな高齢者や、紙での転出証明書発行を要望する方には、紙の転出証明書に特例転出済印を押し、渡している。（特例転出した方は、紙の転出証明書を出さない決まりになっているが…）

— また、自衛隊など勤務先で転出証明書の写しを提出しなければならないため、マイナンバーカードを保持しているにもかかわらず、特例転出しないケースが多い。

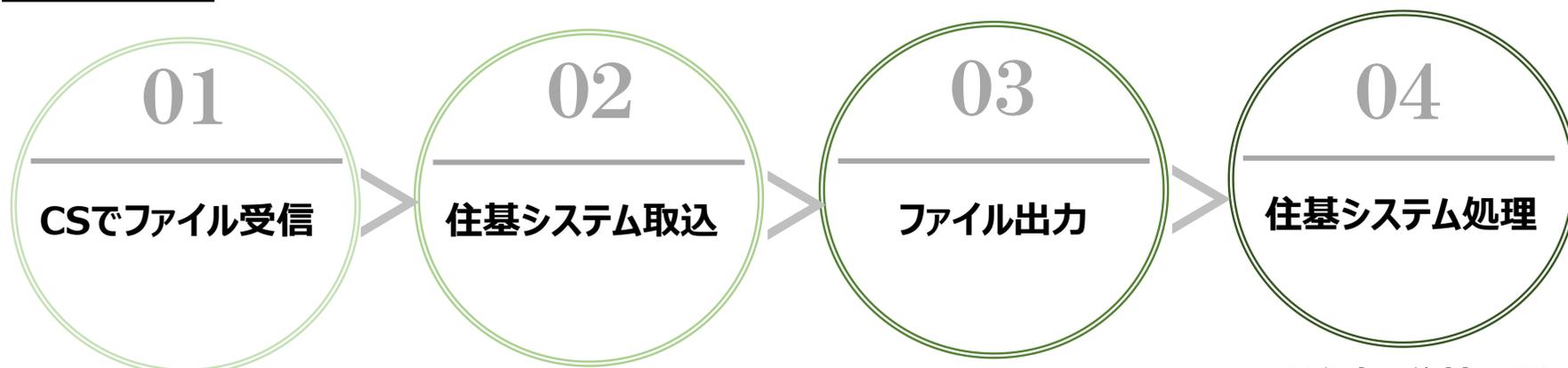
2. マイナンバーカード交付関連事務に係る負担軽減方策

(1) 交付関連事務の全体フローのうち、特に業務負担の大きい作業について

⑥送付先情報を最新化する作業について

●作業内容

※全体の作業時間は1時間程度



※対象者を住基検索し、送付先情報を変更する。

●負担感や課題など

紙ベースで、対象者一人ひとりを検索しているが、年々、対象者が増加するため、今後の**事務負担増**や、**人的エラーの発生**が懸念される。

2. マイナンバーカード交付関連事務に係る負担軽減方策

(1) 交付関連事務の全体フローのうち、特に業務負担の大きい作業について

⑦自治体間で文書郵送を行う事務について

●作業内容

①**特急発行**（住所地外で出生届を提出した場合）

└ 住所地への申請となるため、「**出生届の写し**」および「**暗証番号**」を住所地に書留速達で郵送。

②**国外転出者に対するマイナンバー交付事務**（これまで取扱いの実績はなし。）

●負担感や課題など

①**マイナンバー業務担当者**と**戸籍係（出生手続き業務担当者）**との連携

└ 当手続きは、これまで戸籍係業務であったが、マイナンバーカード関連事務も生じるため、連携した作業が必要となる。（新たな作業発生による負担感。）

●参考：戸籍係業務

└ 出生届出書の受理 → 内容確認 → コピー → 原本の暗証番号削除
→ マイナンバー担当へ（出生届の優先をお願いしている）

2. マイナンバーカード交付関連事務に係る負担軽減方策

(1) 交付関連事務の全体フローのうち、特に業務負担の大きい作業について

● マイナンバーカード関連事務での負担軽減・作業効率化を図るための取組

【現状】

- ・本町は、小規模自治体ということで、町民の方、一人ひとりに寄り添った業務を心掛けている。
- ・申請希望者が一人でも出張申請に対応している。
- ・窓口申請受付時間の延長（毎週第2・4月曜日）。
- ・保険証の紐づけ。暗証番号の再設定及びロック解除。ワンストップ転出の手続補助。マイナンバーカードの問合せ（転入・免許証・保険証など）。高齢者などに顔認証や特急発行、暗証番号の理解してもらう困難さ。業務が煩雑のため、人員増で対応している。免許証紐付けでさらなる混乱。

【検討している取組について】

- ・オンラインシステム活用等による“交付予約制の導入”
- ・交付作業関連事務へのRPAの活用
- ・交付通知書への情報量の減

2. マイナンバーカード交付関連事務に係る負担軽減方策

(2) 転入・転居届のオンライン化等について

●居住実態の確認の仕方

- ・本人への聞き取り、および水道課、税務課等、他課への確認作業による。

●転入・転居届がオンライン可能となった場合の課題

- ア. 届出時に本人への聞き取りが行われないことにより、書類不備が発生する可能性が高まる。
- イ. 住民基本台帳の不正確な記載が、すべて職員のエラー（不手際）によるものと解釈される可能性が高まる。
- ウ. 関連課すべてのオンライン申請対応が必要
- エ. 子育て業務の立場から、支援が必要な方かを対面で確認することにより、把握したい。（ひとり親家庭や保護者・児童の様子を確認。）
- オ. 選挙のために引っ越しをする

2. マイナンバーカード交付関連事務に係る負担軽減方策

(2) 転入・転居届のオンライン化等について

● 転入・転居届の手続き全般に係る要望・提案

ア. 転入、転居のたびにマイナンバーカードの券面事項の書換が必要となるが物理的に記載面が小さく書換の回数に限度がある。そのため、カード自体には最新情報が記録されているにも拘わらず、カードが無効となってしまうためカードの券面事項の必要性に疑問を感じている。

└ 券面事項の記入をなくすことはできないか？

イ. マイナンバーカードの業務が始まってから、転入・転居の時間が倍以上必要としている。特に家族が多いと、カードの変更だけで30分要している。

└ 転入時など、「署名用電子証明書」の情報を引継ぎできないか？（転入・転居の際、再設定しているため）

参考（現状）：マイナンバーカードを所持していれば、転出の手続き不要（役場に行かなくても良い）と思う人がいるため、転出の手続きをせず、転入してくる方がいる。そのため、ワンストップサービスを案内し、操作を補助している。…マイナンバーカードを提示され、転入してきましたと言われると、CSから転出証明書がないこと・住基にデータがないことを確認して、転出していないことがわかる。窓口混乱。

3. 住民基本台帳等関連システムの管理運用に係る負担軽減方策

(1) CSの運用管理に関して、市町村が行っている具体的な事務とその負担感や課題

①町で行っている具体的な事務

- CSの調達、保守、バックアップ取得。
- アプリケーション等の更新作業。

②その負担感・課題

- アプリケーション等（等→物理的なメモリの増設。）の更新作業について、場合によっては1日作業になることもある。
- バックアップの取得について、毎月1度業務時間外に行うことになる。（作業時間は1時間程度）
- CSの共同利用を行えば、改善されるのではないか。（他団体と作業日を合わせたりなど、課題はある。）

③アプリケーションの更新頻度

- 年2～4回程度
- 1回あたりの時間 1～8時間(更新内容によるため)